

DIENSTVERLENINGSDOCUMENT
Univé Rivierenland

- VERSIE 1.0 - januari 2012 -



1. Introductie

Univé Rivierenland is een organisatie zonder winstoogmerk. Dit betekent dat eventuele winsten die niet aan de reserves worden toegevoegd aan u als klant worden terugbetaald.

Naast onze eigen Univé-verzekeringen bemiddelen wij ook voor andere financiële instellingen. Wij hebben hierdoor een breder productaanbod en kunnen zo beter invulling geven aan uw wensen. Voor onze bemiddeling ontvangen wij een beloning. Met deze beloning betalen wij de kosten die wij maken zoals huisvestingskosten, salarissen en opleidingskosten.

Het vergt de nodige tijd om u goed te kunnen adviseren. De hoeveelheid tijd voor een advies hangt sterk af van uw persoonlijke situatie maar ook van de financiële producten die u uiteindelijk kiest.

Dit dienstverleningsdocument geeft u uitleg over onze werkwijze en onze beloning op het gebied van complexe producten zoals levensverzekeringen, hypotheke en fiscaal gefaciliteerd banksparen.

2. Kerngegevens

Naast dit dienstverleningsdocument beschikken wij ook over een dienstenwijzer. In dit document vindt u onder meer onze adresgegevens, onze klachtenregeling en het registratienummer waaronder wij staan ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Heeft u geen dienstenwijzer ontvangen? Vraag er dan naar!

3. Onze gebruikelijke dienstverlening in 5 stappen

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij u als volgt van dienst.

- Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden. Wij geven u daarbij voorts uitleg over mogelijk relevante producten.
- Nadat wij ons een goed beeld hebben gevormd van uw wensen en mogelijkheden, nu en in de toekomst, analyseren wij deze gegevens. Wij geven een advies dat wij met u bespreken. Hierbij geven wij aan welk product, van welke aanbieder en tegen welke condities, naar ons oordeel het beste bij u past. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van minimaal 20 financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Voor hypotheke en andere complexe financiële producten zijn wij vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij hieromtrent een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.
- Wij verzorgen namens u alle contacten met de financiële instelling en verzorgen de administratieve afhandeling.
- Wij begeleiden u na de aanschaf van het door u gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product.

Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in een product. Het kan gebeuren dat u een beroep moet doen op de verzekering, bijvoorbeeld ingeval van overlijden. Ook in die situaties zullen wij u zo goed mogelijk bijstaan in de contacten met de betreffende financiële instelling.

· Wij verlenen nazorg. Een overeenkomst voor een hypotheek en complex product loopt vaak voor een langere tijd. Uw persoonlijke wensen of omstandigheden kunnen veranderen. Dan is het prettig om te weten dat u altijd weer bij ons terecht kunt voor advies.

4. Hoe worden wij beloond?

In de beloning voor onze dienstverlening is een onderscheid gemaakt tussen de beloning voor advisering en bemiddeling bij hypothecair krediet enerzijds en bij advisering en bemiddeling voor levensverzekeringen en fiscaal gefaciliteerd banksparen anderzijds.

4.1 Hoe worden wij beloond bij advisering en bemiddeling bij hypothecair krediet?

Onze inkomsten bestaan bij advisering en bemiddeling van hypothecair krediet uit een vaste vergoeding die wij van u ontvangen. Daarom ontvangt u veelal een korting op de afsluitkosten welke oploopt tot 100% of een korting op de hypotheekrente. De volgende tarieven zijn van toepassing bij hypotheekadviesing:

- | | |
|----------------------|---|
| Tarief van € 3.000,- | Bemiddelen nieuw hypothecair krediet waarvan de totale hoofdsom hoger is dan € 100.000,-. Dit tarief geldt ook voor meeneemregelingen en/of verhuissituaties. |
| Tarief van € 2.000,- | Bemiddelen nieuw hypothecair krediet waarvan de totale hoofdsom kleiner is dan € 100.000,-. |
| Tarief van € 2.000,- | Oversluiten van de hypotheek naar een andere geldverstrekker indien de lopende hypotheek via Mijn Hypotheek is afgesloten. |
| Tarief van € 1.250,- | Tweede hypotheek of onderhandse opname bij dezelfde geldverstrekker indien de lopende hypotheek via Mijn Hypotheek is afgesloten. |
| Tarief van € 1.500,- | Omzetting van de bestaande hypotheek bij dezelfde geldverstrekker naar bijvoorbeeld een andere aflossingsvorm indien de lopende hypotheek via Mijn Hypotheek is afgesloten. |
| Tarief van € 1.500,- | Verzorgen ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid. |

De genoemde tarieven zijn inclusief bijbehorende levensverzekeringen en inkomensbeschermingsproducten.

Indien er voor bijkomende werkzaamheden extra kosten in rekening worden gebracht, dan zullen wij u hierover vooraf informeren.

Op deze tarieven geldt een korting van € 250,- indien u vier (verzekerings)producten bij Univé Rivierenland heeft lopen of direct afsluit.

In sommige situaties ontvangen wij van de geldverstrekker afsluitprovisie en/of doorlopende provisie. Tenzij anders besproken, wordt de afsluitprovisie (onze vergoeding ineens van de financiële instelling bij het afsluiten van het financieel product) in mindering gebracht op bovenstaande tarieven. In situaties dat wij doorlopende provisie ontvangen (onze vergoeding van de financiële instelling tijdens de duur van de premiebetaling van het financieel product) wordt deze niet verrekend. U ontvangt van ons altijd een overzicht van de totale verdiensten op het advies.

4.2 Hoe worden wij beloond bij advisering en bemiddeling bij levensverzekeringen en fiscaal gefaciliteerd banksparen?

Onze inkomsten voor levensverzekeringen (niet verbonden met hypothecair krediet) en fiscaal gefaciliteerde bankspaarproducten bestaan uit een vergoeding van de kosten die wij ontvangen van financiële instellingen waar u met onze begeleiding een financieel product onderbrengt. Deze wijze van beloning noemen wij 'provisie'. De financiële instelling verwerkt deze kosten in de prijs van het financiële product. Onze kosten voor advisering en bemiddeling worden uit de provisie betaald.

In bepaalde situaties worden wij niet, of niet alleen, door middel van provisie van de financiële instelling beloond. Dan brengen wij u een uurtarief of een vaste vergoeding in rekening. Hierover informeren wij u vooraf.

4.2.1 Hoe werkt de provisie?

Bij het afsluiten van een levensverzekering ontvangen wij afsluitprovisie (onze vergoeding ineens van de financiële instelling bij het afsluiten van het financieel product). Daarnaast ontvangen wij doorlopende provisie (onze vergoeding van de financiële instelling tijdens de duur van de premiebetaling van het financieel product).

Bij het afsluiten van een bankspaarrekening ontvangen wij geen afsluitprovisie. Wij ontvangen gedurende de looptijd van het bankspaarproduct een percentage van het saldo op de bankspaarrekening (doorlopende provisie).

Wij hebben alleen recht op de provisie zolang u klant bent bij ons en het financiële product in stand houdt. Bovendien zijn wij verplicht om een evenredig deel van de afsluitprovisie ineens terug te betalen, wanneer u het financiële product binnen een periode van maximaal tien jaar na sluiten beëindigt.

4.2.2 U ziet exact wat onze inkomsten zijn

U krijgt altijd, voordat u besluit een levensverzekering of bankspaarrekening via onze bemiddeling aan te schaffen, inzage in de exacte hoogte van onze beloning. De provisie die wij ontvangen, verschilt per financiële instelling, per levensverzekering en per bankspaarrekening.

In de volgende tabel kunt u per financieel product (eerste kolom) de bandbreedte van het provisiepercentage (tweede kolom) terugvinden.

In de bijlage treft u rekenvoorbeelden aan van de gemiddelde hoogte van onze provisieverdiensten.

Financieel product	Provisiepercentage
	<i>Afsluitprovisie</i>
Levensverzekering met winstdeling	
Premiebetalend	1,75% - 3,75% van het verzekerde kapitaal
Levensverzekering met beleggingselement	
Premiebetalend	2% - 3% van de premie x duur
Levensverzekering koopsombetaling	5% - 7% van de koopsom bij een duur van 10 jaar
Direct Ingaande Lijfrente uitkering	1% - 1,5% van de koopsom
Overlijdensrisicoverzekering	150% - 200% van de jaarpremie
	<i>Doorlopende provisie</i>
Levensverzekering met winstdeling	
Premiebetalend	1,9% - 10% van de premie
Levensverzekering met beleggingselement	
Premiebetalend	2% - 3% van de premie
Banksparen	
Premiebetalend en Koopsom	0,2% – 0,3% over het saldo van de rekening
Overlijdensrisicoverzekering	2% – 6% van de premie

5. Execution only

Indien u via onze bemiddeling een financieel product aanschaft zonder dat er sprake is van advisering, spreken we van execution only. In dat geval is onze dienstverlening beperkt tot het verschaffen van productinformatie, het verzamelen van noodzakelijke gegevens voor het afsluiten van het product en het voor u aanvragen van het product bij de financiële instelling.

Bij advisering en bemiddeling van hypothecair krediet is execution only niet mogelijk. Bij advisering en bemiddeling bij levensverzekeringen (niet verbonden met hypothecair krediet) en fiscaal gefaciliteerd banksparen is execution only alleen mogelijk in bijzondere situaties. In dat

geval zullen wij u een execution only verklaring laten ondertekenen. Mocht u hierover meer informatie willen, vraag het ons gerust.

6. Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachting en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie (zoals huwelijk, echtscheiding, ontslag, overlijden, verhuizing, etcetera).

7. Vragen?

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze gerust.

8. Handtekening voor ontvangst

Wij vragen u om dit document voor ontvangst te tekenen of via de e-mail de ontvangst ervan te bevestigen. Dit doen wij omdat de wetgever ons verplicht aan te tonen dat wij u het dienstverleningsdocument hebben aangereikt en hebben besproken.

Naam : _____

Adres : _____

Postcode : _____

Woonplaats : _____

Datum : _____

Handtekening voor ontvangst : _____

REKENVOORBEELDEN

In deze bijlage vindt u een aantal rekenvoorbeelden. De rekenvoorbeelden zijn gebaseerd op de cijfers van 2010.

Wij hebben getracht de rekenvoorbeelden zo overzichtelijk mogelijk gehouden. Dit overzicht is niet bedoeld als een (onherroepelijk) aanbod.

Levensverzekering met beleggingselement

Man 40 jaar – Premie van € 100,- per maand – Gedurende 25 jaar
Afsluitprovisie (3% van € 100 * 300 maanden) € 900,- ineens
Doorlopende provisie (3% van € 100) € 3,- per maand gedurende 300 maanden

Levensverzekering koopsombetaling

Man 60 jaar – Koopsom € 50.000,- – Looptijd 5 jaar
Afsluitprovisie (6% van € 50.000 x 5/10 jaar) € 1.500,- ineens

Direct Ingaande Lijfrente uitkering

Man 65 jaar – Koopsom € 50.000,- – Uitkering gedurende 5 jaar
Afsluitprovisie (1,5% van € 50.000) € 750,- ineens

Banksparen

Man 30 jaar – Premie van € 100,- per maand – Gedurende 35 jaar – Rentevergoeding 2,8%
Doorlopende provisie € 1,30 in jaar 1 oplopend tot € 137,12 in jaar 35

Man 60 jaar – Koopsom € 50.000,- – Looptijd 5 jaar – Rentevergoeding 3,3%
Doorlopende provisie € 100,28 in jaar 1 oplopend tot € 114,18 in jaar 5

Overlijdensrisicoverzekering

Man 35 jaar – Verzekerd kapitaal € 150.000,- Looptijd 30 jaar- Premie van € 25,- per maand
Afsluitprovisie (170% van jaarpremie € 300) € 510,- ineens
Doorlopende provisie (4% van € 25) € 1,- per maand vanaf het 3^e jaar
gedurende 324 maanden

Hypotheek

Klant sluit een hypotheek van € 220.000,- af. Hij heeft 4 verzekeringen bij Univé lopen. Voor onze bemiddeling brengt Mijn Hypotheek u € 2.750,- in rekening (€ 3.000,- minus € 250,- in verband met 4 verzekeringen)